

**รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ
ของ สำนักงานวิเทศสัมพันธ์ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
รอบที่ 2 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564**

ตามที่ สำนักงานวิเทศสัมพันธ์ สำนักงานอธิการบดี ได้ขอความอนุเคราะห์หน่วยงานตอบแบบสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานวิเทศสัมพันธ์ สำนักงานอธิการบดี รอบที่ 2 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 คือ ระหว่างวันที่ 1 เมษายน 2564 - 30 กันยายน 2564) (อ้างถึง บันทึกข้อความที่ อว 0604.5.1/ว 644 ลงวันที่ 4 สิงหาคม พ.ศ. 2564) เพื่อนำผลการประเมินความพึงพอใจมาใช้ประกอบการพิจารณาปรับปรุงการปฏิบัติงานใช้ประกอบการประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี (บริหารงานด้วยหลักธรรมาภิบาล) ซึ่ง สำนักงานวิเทศสัมพันธ์ สำนักงานอธิการบดี ได้ออกแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการตามภาระงาน ได้แก่

1. งานบริหารงานทั่วไป
2. งานตรวจสอบบทคัดย่อ/บทความวิจัย ฉบับภาษาอังกฤษ
3. การออกหนังสือรับรองตัวบุคคล/ออกหนังสือตรวจสอบคุณวุฒิฉบับภาษาอังกฤษ
4. การแปลเอกสารราชการเป็นภาษาอังกฤษ
5. งานการศึกษานานาชาติ/ดูแลนักศึกษาชาวต่างชาติ
6. การจัดสอบ/โครงการจัดอบรมเตรียมสอบ (UBU Test/Exit Exam/TOEIC/TOEFL/IELTS) และกิจกรรมอื่น ๆ ของสำนักงานวิเทศสัมพันธ์
7. การจัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือทางวิชาการ สร้างเครือข่าย และกิจกรรมความร่วมมือฯ
8. ข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์มหาวิทยาลัย (ภาษาอังกฤษ) <http://www.english.ubu.ac.th>
9. ข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์สำนักงานวิเทศสัมพันธ์ <http://ubu.ac.th/web/inter>

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.51 - 5.00 หมายถึง มากที่สุด

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.51 - 4.50 หมายถึง มาก

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.51 - 3.50 หมายถึง ปานกลาง

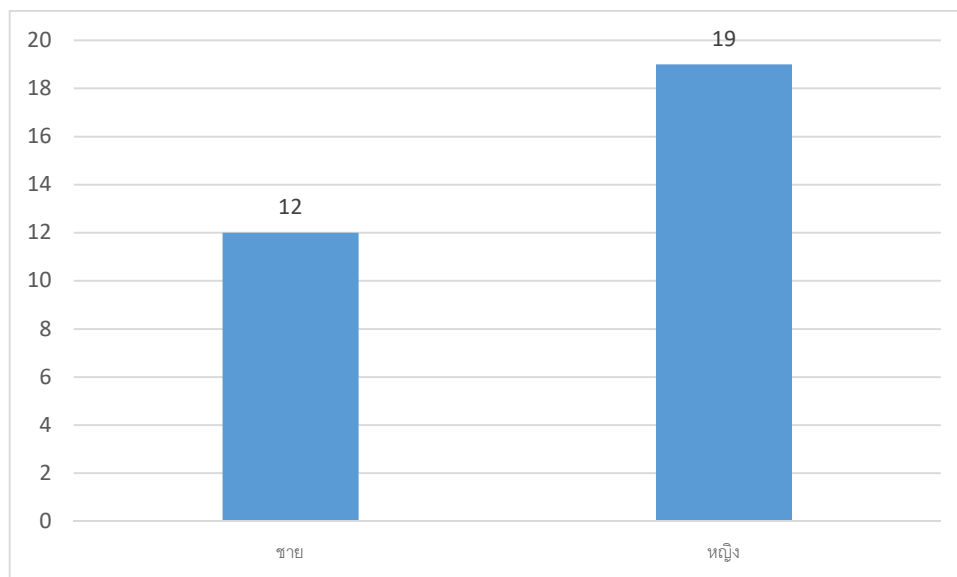
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.51 - 2.50 หมายถึง น้อย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 - 1.50 หมายถึง น้อยที่สุด

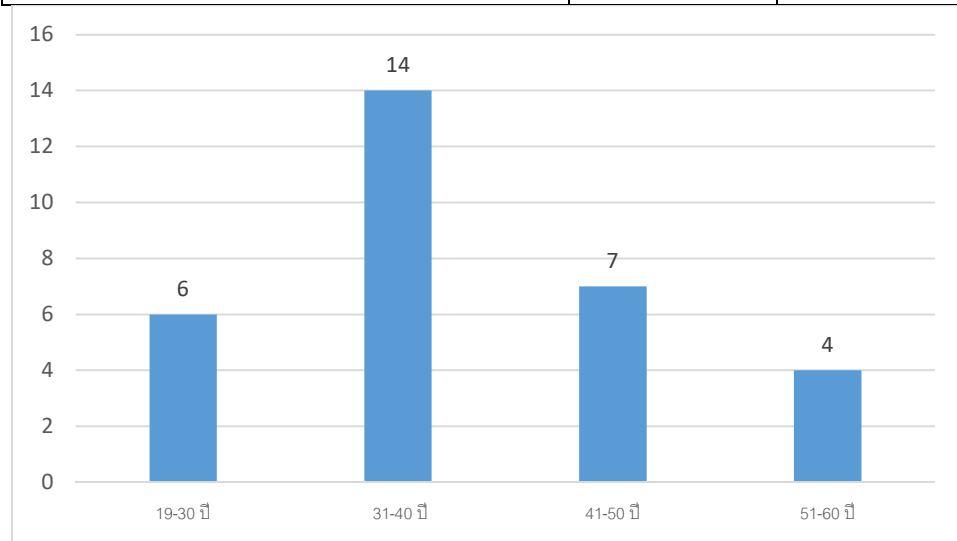
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานวิเทศสัมพันธ์ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ณ วันที่ 2 กันยายน 2564 โดยมีผู้ตอบแบบสอบถาม รวมทั้งสิ้นจำนวน 31 คน โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

สรุปข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

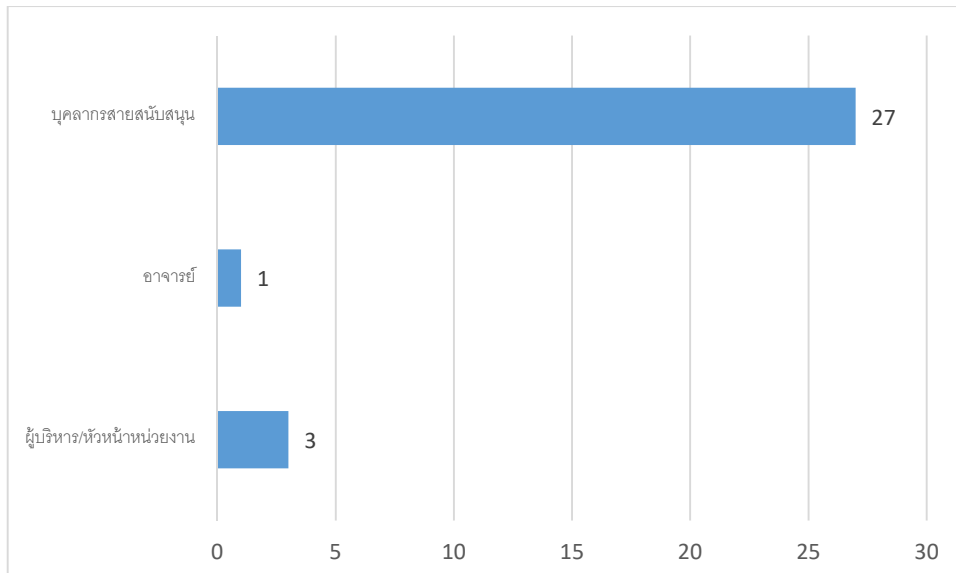
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ



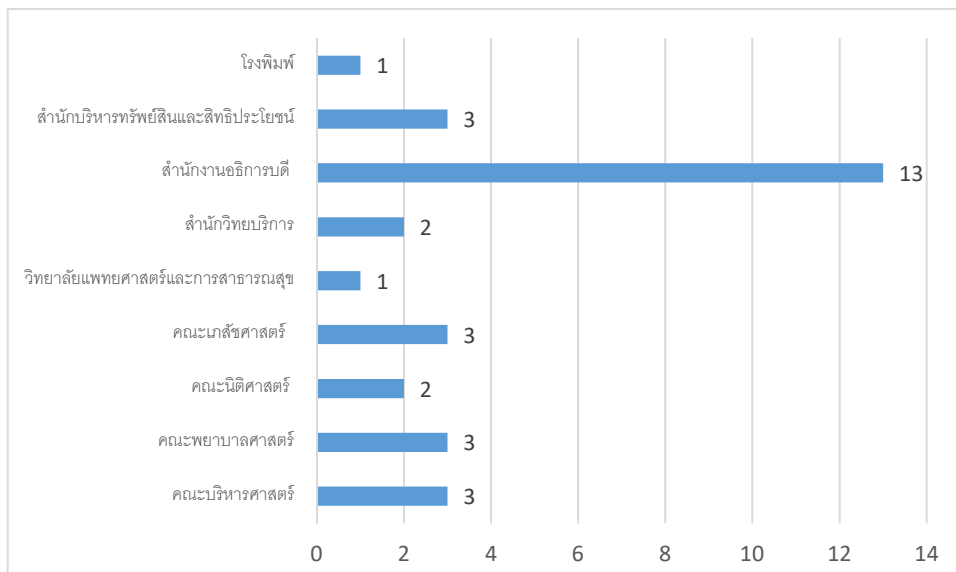
เพศ	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
ชาย	12	38.71
หญิง	19	61.29



อายุ	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
ช่วงอายุระหว่าง 19-30 ปี	6	19.35
ช่วงอายุระหว่าง 31-40 ปี	14	45.16
ช่วงอายุระหว่าง 41-50 ปี	7	22.58
ช่วงอายุระหว่าง 51-60 ปี	4	12.90



สถานภาพ	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
ผู้บริหาร/หัวหน้าหน่วยงาน	3	9.68
อาจารย์	1	3.23
บุคลากรสายสนับสนุน	27	87.10
นักศึกษา	-	-

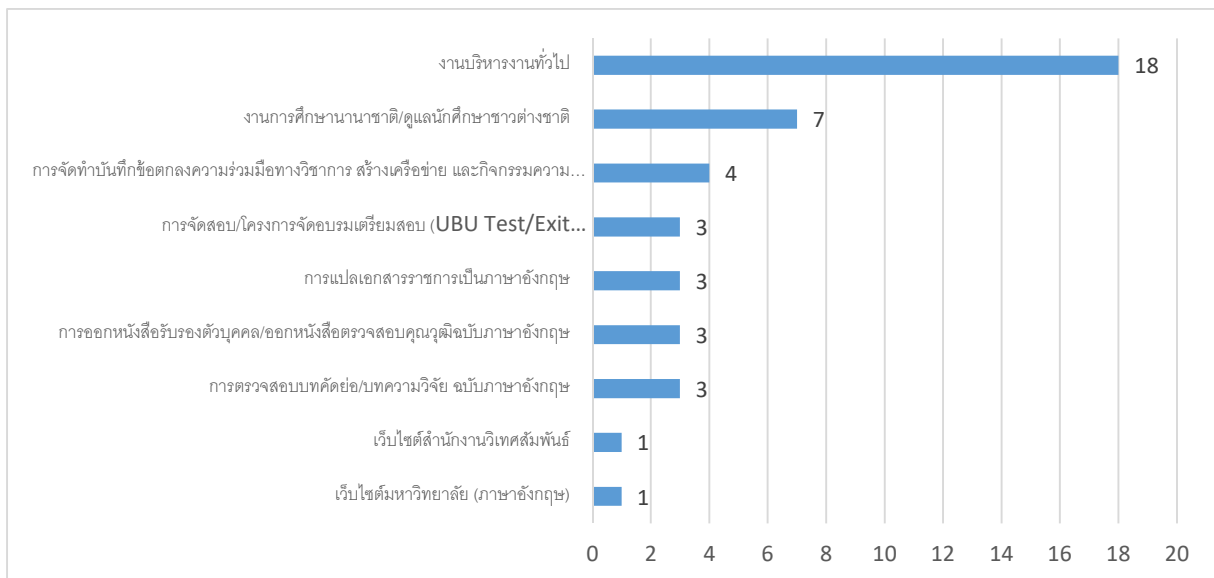


สังกัด	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
คณะบริหารศาสตร์	3	9.68
คณะพยาบาลศาสตร์	3	9.68
คณะนิติศาสตร์	2	6.45
คณะเภสัชศาสตร์	3	9.68
วิทยาลัยแพทยศาสตร์และการสาธารณสุข	1	3.23
สำนักวิทยบริการ	2	6.45

สังกัด	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
สำนักงานอธิการบดี	13	41.94
สำนักบริหารทรัพย์สินและสิทธิประโยชน์	3	9.68
โรงพิมพ์	1	3.23

จากตารางและแผนภาพข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ แสดงให้เห็นว่า จากผู้ตอบแบบสำรวจทั้งสิ้น 31 คน มีผู้ตอบแบบสำรวจมากที่สุดเป็นเพศหญิง (19 คน) คิดเป็นร้อยละ 61.29 ช่วงอายุของผู้ตอบแบบสำรวจมากที่สุดเป็นผู้ที่มีอายุ ระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 45.16 สถานภาพของผู้ตอบแบบสำรวจมากที่สุดเป็นบุคลากรสายสนับสนุน (27 คน) คิดเป็นร้อยละ 87.10 ทั้งนี้ สังกัดของผู้ตอบแบบสำรวจมากที่สุดมาจากสำนักงานอธิการบดี (13 คน) คิดเป็นร้อยละ 41.94

จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการตามภาระงาน



ภาระงาน	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
1. งานบริหารงานทั่วไป	18	62.06
2. การตรวจสอบบทคัดย่อ/บทความวิจัย ฉบับภาษาอังกฤษ	3	10.34
3. การออกหนังสือรับรองตัวบุคคล/ออกหนังสือตรวจสอบคุณวุฒิฉบับภาษาอังกฤษ	3	10.34
4. การแปลเอกสารราชการเป็นภาษาอังกฤษ	3	10.34
5. งานการศึกษานานาชาติ/ดูแลนักศึกษาชาวต่างชาติ	7	24.13
6. การจัดสอบ/โครงการจัดอบรมเตรียมสอบ (UBU Test/Exit Exam/TOEIC/TOEFL/IELTS) และกิจกรรมอื่น ๆ ของสำนักงานวิเทศสัมพันธ์	3	10.34

ภาระงาน	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
7. การจัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือทางวิชาการ สร้างเครือข่าย และกิจกรรมความร่วมมือฯ	4	13.79
8. เว็บไซต์มหาวิทยาลัย (ภาษาอังกฤษ)	1	3.44
9. เว็บไซต์สำนักงานวิเทศสัมพันธ์	1	3.44

จากตารางและแผนภาพจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการตามภาระงาน พบว่าจากผู้ตอบแบบสำรวจทั้งสิ้น 31 คน มีผู้ตอบแบบสำรวจต่อภาระงานที่สำนักงานวิเทศสัมพันธ์ให้บริการมากที่สุด อันดับแรกคือ งานบริหารงานทั่วไป (18 คน) คิดเป็นร้อยละ 62.04 รองลงมาคือ งานการศึกษานานาชาติ/ดูแลนักศึกษาต่างชาติ (7 คน) คิดเป็นร้อยละ 24.13 รองลงมาคือ การจัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือทางวิชาการ สร้างเครือข่ายและกิจกรรมความร่วมมือฯ (4 คน) คิดเป็นร้อยละ 13.79 และงานจัดสอบ/โครงการจัดอบรมเตรียมสอบ (UBU Test/Exit Exam/TOEIC/TOEFL/IELTS) และกิจกรรมอื่น ๆ ของสำนักงานวิเทศสัมพันธ์ (3 คน) คิดเป็นร้อยละ 10.34 เช่นเดียวกับการตรวจสอบบทคัดย่อ/บทความวิจัย ฉบับภาษาอังกฤษ (3 คน) คิดเป็นร้อยละ 10.34 การออกหนังสือรับรองตัวบุคคล/ออกหนังสือตรวจสอบคุณวุฒิ ฉบับภาษาอังกฤษ (3 คน) คิดเป็นร้อยละ 10.34 การแปลเอกสารราชการเป็นภาษาอังกฤษ (3 คน) คิดเป็นร้อยละ 10.34

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

1. เจ้าหน้าที่สุภาพ พุดจาไพเราะ
2. สำนักงานวิเทศสัมพันธ์ควรจัดสัญจรตามคณะต่างๆ เพื่อกระชับความสัมพันธ์ แนะนำหน่วยงานภารกิจ ตลอดจนการพานักศึกษาแลกเปลี่ยนและบุคลากรชาวต่างประเทศ มาแนะนำเพื่อแสวงหาช่องทางการบูรณาการความร่วมมือด้านต่างๆ

สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานวิเทศสัมพันธ์

ในภาพรวม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ อยู่ในระดับค่าเฉลี่ย 4.55 คะแนน ความพึงพอใจสูงสุดคือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ค่าเฉลี่ย 4.74 คะแนน รองลงมาด้านการเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.64 คะแนน รองลงมาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย 4.50 คะแนน รองลงมาด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.47 คะแนน และด้านคุณภาพการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.47 คะแนน โดยมีผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการในแต่ละด้าน ดังนี้

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ	
	ค่าเฉลี่ย	แปรผล
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.47	มาก
1.1 มีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน	4.41	มาก
1.2 มีระยะเวลาในการให้บริการที่เหมาะสม รวดเร็ว และคล่องตัว	4.48	มาก
1.3 มีระบบการบริการเสมอภาคเท่ากันตามลำดับ ก่อน-หลัง	4.52	มากที่สุด
1.4 มีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการ	4.48	มาก
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.74	มากที่สุด
2.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น สุภาพและเป็นมิตร	4.76	มากที่สุด
2.2 เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษา ข้อมูลที่เข้าใจง่ายและเป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการ	4.72	มากที่สุด
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.50	มากที่สุด
3.1 มีการจัดสถานที่อย่างเป็นระเบียบ สะอาด สวยงาม และเอื้อต่อการให้บริการ	4.46	มาก
3.2 มีช่องทางการติดต่อสื่อสาร และเผยแพร่ข้อมูลที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์ สำนักงาน โทรศัพท์ E-mail และFacebook	4.54	มากที่สุด
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.47	มาก
4.1 มีคู่มือ/หลักเกณฑ์ ข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัย เป็นแนวทางการปฏิบัติที่สามารถนำไปปฏิบัติงานได้จริง	4.38	มาก
4.2 มีการให้บริการได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน สะดวกและรวดเร็ว	4.56	มากที่สุด
5. ด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	4.64	มากที่สุด
5.1 ยึดกฎ/ระเบียบ/ข้อบังคับ/ในการปฏิบัติงาน	4.67	มากที่สุด
5.2 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในเรื่องการให้บริการ	4.62	มากที่สุด

สรุปความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานวิเทศสัมพันธ์

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

1. เจ้าหน้าที่สุภาพ พุดจาไพเราะ
2. สำนักงานวิเทศสัมพันธ์ควรจัดสัญจรตามคณะต่างๆ เพื่อกระชับความสัมพันธ์ แนะนำหน่วยงาน ภารกิจ ตลอดจนการพานักศึกษาแลกเปลี่ยนและบุคลากรชาวต่างประเทศ มาแนะนำเพื่อแสวงหาช่องทางการบูรณาการความร่วมมือด้านต่างๆ

จากความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม สามารถนำมากำหนดแผนพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานวิเทศสัมพันธ์ ได้ดังนี้

สรุปความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานวิเทศสัมพันธ์

ข้อเสนอแนะ	แผนการปฏิบัติงานเพื่อปรับปรุง	กำหนดการดำเนินงานตามแผน
1. สำนักงานวิเทศสัมพันธ์ควรจัดสัญจรตามคณะต่างๆ เพื่อกระชับความสัมพันธ์ แนะนำหน่วยงาน ภารกิจ ตลอดจนการพานักศึกษาแลกเปลี่ยนและบุคลากรชาวต่างประเทศ มาแนะนำเพื่อแสวงหาช่องทางการบูรณาการความร่วมมือด้านต่างๆ	บรรจุแผนกิจกรรม/โครงการ วิเทศสัญจรลงในแผนปฏิบัติการประจำปีเพื่อพบปะและชี้แจงรูปแบบการดำเนินงานของสำนักงานแก่บุคลากรของคณะ/วิทยาลัยผู้เกี่ยวข้องกับงานด้านวิเทศสัมพันธ์และการศึกษานานาชาติพร้อมตอบข้อซักถามและรับฟังความคาดหวังต่อการให้บริการของหน่วยงาน	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565